# 公交驾驶员市级服务明星先进事迹材料

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-10-08

*公交驾驶员市级服务明星先进事迹材料洒遍车厢都是情——记石市公交总公司十路驾驶员袁志伟同志先进事迹公交驾驶员每天迎来送往着不同的乘客，重复起步、停车、疏导乘客等平凡工作，就是在这些平凡里，袁志伟同志用自己的行动践行着“乘客至上，服务为本”的宗...*

公交驾驶员市级服务明星先进事迹材料

洒遍车厢都是情

——记石市公交总公司十路驾驶员袁志伟同志先进事迹

公交驾驶员每天迎来送往着不同的乘客，重复起步、停车、疏导乘客等平凡工作，就是在这些平凡里，袁志伟同志用自己的行动践行着“乘客至上，服务为本”的宗旨，为乘客提供温馨的服务，范文网网受到了大家的普遍好评。他连续多年被评为局级劳模，并于20xx年度被评为“市级服务明星”。

一、用心工作才更好

无论干什么工作，只有用心才能做到最好，公交工作，服务是永恒的主题，就连和乘客的每句话都富有服务的内涵。记得有一次在跑车过程中，有一位乘客问起路来，当时小袁未能及时回答出来，此时乘客开了一句玩笑：“你是司机，你怎么不知道呢？”就是这句玩笑话给小袁提了个醒。于是，他利用业余时间跑遍了全市几个长途车站，把站名方向及乘坐的公交车一一记在本上，同时又走访了10路线沿途98个单位，制作出10路线路导示图，花一百多元塑封贴在车厢里，让每一位乘客一看便知道所去单位的地理位置，大大方便了乘客的出行。然而我市发展特别快，公园、道路还有公交车越来越多，尤其公交车的发展，什么方向，路过哪里等等，为了掌握这些情况，他家里订了一份《燕赵都市报》，每天必看，当看到哪条路线开了，便抽时间去坐坐，记下来，把这些情况制作成一个小册子，尽量地背下来，便于为乘客服务。

二、用心扮靓车厢

夏天来了，炽热的阳光射进车厢，晒得阳面的乘客不敢睁眼，为此他批发来窗帘布，缝制窗帘，天气热得一上车就是一身汗，而他一干就是三个小时，窗帘装好后，衣服就像水里泡了一样，但他的脸上写满的欣慰。

雨季来临时，细心的他又买来几把伞放在车上备乘客用。暑期到了，天气闷热，他买来精美的塑料扇子挂在每个座位后面，方便乘客使用。

天渐渐冷了，他又跑到批发市场买来红色平绒布包车厢的扶手，批发来带有浅黄色花朵的棉垫一个个缝上带子，固定到座位上。许多乘客坐上车后都在议论：这个车真好，这个司机真细心。曾有一位乘客在留言中写到：“浅黄色花朵的棉垫，即像沙发，又像盛开的花朵，给人春的感受，在这样的车厢里，使我们感受到家的温暖、温馨、舒适”。

三、爱心洒向乘客

为了让乘客满意，工作中他不断积累经验，完善服务。比如说对待不同的乘客就要采用不同的方法，对待不同的情况就要采用不同的服务语言。

当遇到外地乘客时，小袁就会换位思考，耐心的解答乘客的问话，并及时提醒他们下车，尤其拿行李的民工，从来不吆喝他们，而是用平和的语言和他们交流，不歧视他们。

当遇到拿大面值人民币的乘客时，不是粗暴地让其下车，而是用喇叭宣传“哪们乘客能给这位乘客换一下零钱，谢谢”，让乘客之间互找零钱，为乘客解难。

当遇到行动不方便的乘客时，及时地为他们找座位，并对让座者表示感谢。

当遇到小学生时，他会及时地提醒小朋友们“小朋友好，您上车后不要大声地喧哗，以免其他乘客听不到报站，谢谢”，这样，小学生们会乖乖地不再吵闹。

当车上人多时，他都会语气温和地提醒大家“现在车上人多，车上的乘客要为车下的乘客想一想，向车厢后面走一走，以免耽误大家的时间”。

就是这样，他时刻提醒自己对待每一位乘客都要有耐心，有一位乘客这样说道“这个车的驾驶员真好很高，同样的事，用他的的话一说，我们很容易接受，上了他的车，有一种亲切感”。

四、细心经营车厢

为了提升车厢的文化氛围，让乘客走进公交车，感受到公交服务工作的品位。他利用业余时间先后整理了《石家庄简介》、《石家庄旅游区简介》、《百姓探源》，为了提醒乘客文明乘车，他制作了图文并茂的《生物语》包括为他人让座的、不随地吐痰的等等。“非典”时期通过看报纸，听广播积累了一些如何预防“非典”的知识，将它们布置在车厢里。为了美观，又买来艺术镜框，将收集的内容装进去，看起来就像家里的艺术镜框。同时在车厢里，还制作了不锈钢的宣传栏，名字是“我们同行”，定期更换其中的内容，还将每周的影讯告诉大家。

为了用服务语言烘托车厢气氛，他总结了几条服务用语以备遇红灯时使用，有10路首末车发车时间，有各种问候语，包括节假日时祝乘客节日快乐的语言，还有查验月票卡后，积极向乘客宣传等等。

工作中他细心地观察乘客对服务工作的需求，比如中午的时候乘客坐车都有倦意，并且劳累了一上午需要安静地休息一会儿，这时他买了轻音乐、萨克斯音乐、邓丽君唱歌的磁带及时播放，此时从后视镜中看到许多乘客都在音乐中陶醉了。大声说话的也少了许多，使车厢气氛感到恬静。在伊拉克战争及“非典”时期，人们都非常关心战争情况和“非典”疫情发展和治疗情况，为此，他每天分早、中、晚注意将收音机打开，满足乘客的需求，此时车厢内几乎是鸦鹊无声，大家都聚精会神地听着。有一位乘客在留言中写到“坐上这辆车，给人的感觉那就是一个字‘爽’！”

五、创新服务内涵

作为一名公交司机，要及时把乘客送到目的地。但是工作中常常有一些乘客不知道到哪站下车，需要到站时提醒一声，可难免有忘了的时候，为此，他制作了一个特殊的表，那就是一个圆盘上划有22个格（因为我们总共有22个站）有几个表针，在起点时所有表针都指向终点，当乘客说到XX站要提醒下车时，便把其中的一个表针指向XX站，再有这样的乘客时同样去做，每到一站时都看一下这个表，这样方便了乘客乘车。

公交司机每天说迎客语，遇红灯提示语，提醒乘客下车等频繁地拿话筒放话筒，一次他突发奇想，唱歌的现在都不用手持话筒了，我们是不是也可以效仿一下呢？于是他到了音像市场买来麦克，又细致地咨询怎么使用，用多大的电压、电流等，当把一切准备好后，“麦克”走进了公交车，每到一站时不用再拿话筒了，还达到及时提醒乘客的效果。

正是这些，许多乘客写信、写留言、打电话表扬他的做法。一位60多岁的老大妈说：“同样花一块钱，我宁愿等他的车！”他带给乘客的是喜悦的心情、满意的感受，成为乘客心中满意的服务明星。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找